

**MANUAL DE USUARIO**  
**SISTEMA ORDENES DE TRABAJO**

VERSIÓN DOCUMENTO 1.0

PRESENTADO A  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MEDELLIN**

---

## Tabla de Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Solicitante.....	4
3.	Llenar encuesta de satisfacción .....	7
4.	Re abrir orden .....	10

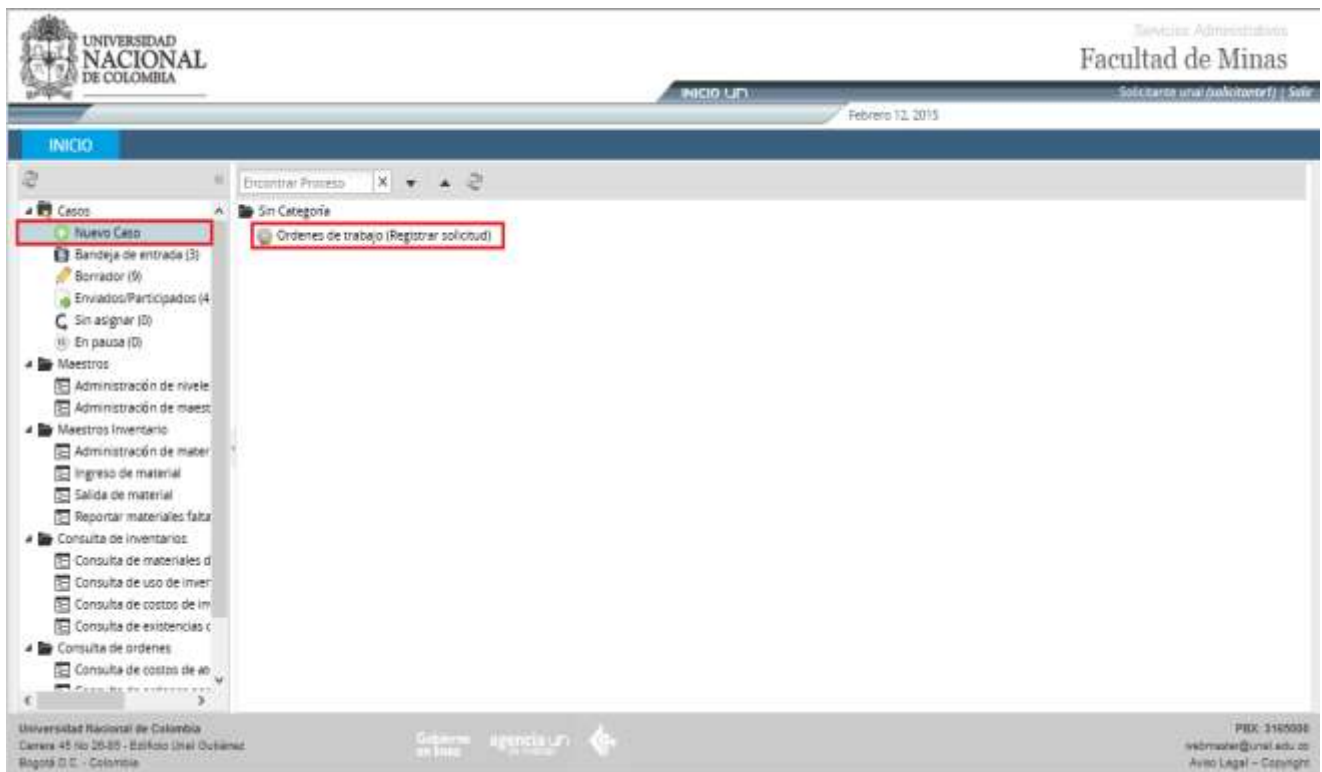
## 1. Introducción

Este documento describirá la funcionalidad y el uso adecuado del sistema OT (Ordenes de Trabajo) creado para llevar un seguimiento y control de las ordenes de mantenimiento de infraestructura de la facultad de Minas de la Universidad Nacional. Las ordenes pueden ser de requerimientos preventivos (5% de los casos) o reportes de daños (95% de los casos).

## 2. Solicitante

Una persona con perfil de solicitante, podrá generar las ordenes de trabajo para luego estas ser analizadas por un usuario director y posteriormente sean o no asignadas para su atención.

Ingresar a la aplicación, seleccionar la opción Casos/Nuevo Caso, luego de seleccionarla, hacer doble clic en la opción “Ordenes de trabajo (Registrar solicitud)”



Diligenciar la información solicitada en el registro de solicitud y hacer clic en la opción “Enviar”

MANUAL DE USUARIO  
SISTEMA ORDENES DE TRABAJO



[Siguiendo paso](#)

Registro de solicitud

Fecha de solicitud	12/2/2015	Número de solicitud	
* Tipo de mantenimiento	CORRECTIVO	* Tipo de servicio	PLOMERIA
* Localización	M10	* Tipo de espacio	BAÑO
* Numeración del espacio	111	Interior	1
* Departamento	Departamento de Energía Eléctrica	* Solicitante	solicitante1
Correo electrónico		Delegado del solicitante	
Correo electrónico del delegado		* Teléfono	2340594
* Nivel de riesgo	MEDIO	* Ausencia de servicios públicos	No: Ausencia parcial o sin ausenci
* Población impactada	1-3		
* Descripción	El sanitario esta roto en la tasa		

Guardar

Enviar

\* Campo requerido

En la nueva pantalla siguiente, se muestra la persona a la cual ha sido asignada la solicitud, ahora se debe hacer clic en la opción “Continuar”

 Paso Anterior

### Asignar Tarea

Siguiente tarea: Revisar solicitud

Empleado: unal, Director

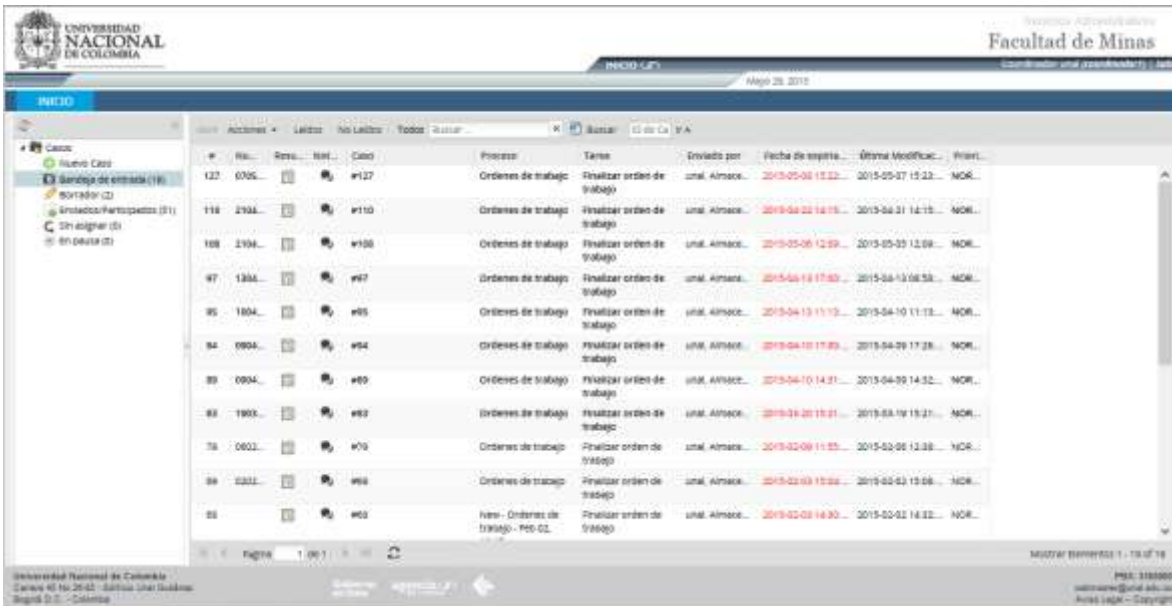
Continuar

### 3. Llenar encuesta de satisfacción

Una vez la orden de trabajo sea ejecutada, le llegará un correo al usuario solicitando llenar la encuesta de satisfacción del servicio brindado.

Para llenar la encuesta de satisfacción, el usuario debe:

1. Ingresar a la aplicación con un usuario que tenga asociado el perfil de solicitante
2. Hacer clic en la opción “Bandeja de entrada”




3. Hacer doble clic sobre la tarea con tipo llenar encuesta de satisfacción

#	Num. Solicitud	Caso	Proceso	Tarea	Enviado por	Fecha de expiración	Última Modificación	Prioridad
135	2805151	#135	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfaccíon	unaf. Coordinador (coordinador1)	2015-05-28 16:16:08	2015-05-28 16:16:08	NORMAL
93	0904154	#93	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfaccíon	unaf. Coordinador (coordinador1)	2015-04-10 17:00:00	2015-04-09 17:14:39	NORMAL
82	1202151	#82	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfaccíon	unaf. Coordinador (coordinador1)	2015-02-16 12:06:22	2015-02-13 12:06:22	NORMAL
76	0602151	#76	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfaccíon	unaf. Coordinador (coordinador1)	2015-02-09 12:42:58	2015-02-06 12:42:58	NORMAL
44	2101151	#44	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfaccíon	unaf. Coordinador (coordinador1)	2015-01-23 16:01:34	2015-01-23 10:28:00	NORMAL
40	2001150	#40	Ordenes de trabajo	Llenar encuesta de satisfaccíon	unaf. Coordinador (coordinador1)	2015-01-21 17:00:00	2015-01-21 11:45:13	NORMAL

4. Al cargar la pantalla, se debe diligenciar la información correspondiente



 [siguiente paso](#)


Número de solicitud

2805151


Descripción

Descripción


\* Calidad del personal operativo

☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 


\* Oportunidad del personal operativo

☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 

\* Actitud de servicio del personal operativo

☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 


\* Gestión administrativa del personal administrativo

☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 

\* Globalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio?

☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho

\* ¿Requiere reabrir la orden?

☐ Si  
☒ No 

Observaciones

Observaciones

Enviar

\* Campo requerido

5. Luego de ingresar la información correspondiente, hacer clic en la opción “Enviar”, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde se debe hacer clic en “Continuar”



Paso Anterior



Asignar Tarea

Siguiete tarea: Fin de proceso

Continuar


## 4. Re abrir orden


1. Una vez diligenciada la encuesta de satisfacción, el sistema pregunta si requiere reabrir la orden.


  [Siguiendo paso](#)


Número de solicitud

Descripción


\* Calidad del personal operativo ☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 

\* Oportunidad del personal operativo ☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 

\* Actitud de servicio del personal operativo ☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 

\* Gestión administrativa del personal administrativo ☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho 

\* Globalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio? ☒ Superior  
☐ Alto  
☐ Básico  
☐ Bajo  
☐ Insatisfecho

\* ¿Requiere reabrir la orden? ☒ Si ☐ No 

Observaciones

\* Campo requerido

**Seleccíonar como sí**

2. Luego de seleccionar la información y haber hecho clic en la opción “Enviar”, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde indica que la orden se asignará nuevamente al director para su verificación



The screenshot shows a web interface with a light gray border. At the top left, there is a small icon and the text "Paso Anterior" in blue. Below this is a dark blue horizontal bar with the text "Asignar Tarea" in white. The main content area is white and contains the following text: "Siguiente tarea: Reprogramar orden de trabajo" and "Empleado: unal, Director". At the bottom center, there is a gray button with the text "Continuar".